



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**EFFECTO DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA DE
AMAZONAS - SEDE CHACHAPOYAS - 2015**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR:

Br. JORGE RAMIRO GOICOCHEA GALLARDO

ASESOR:

Mg. CARLOS ALBERTO CENTURION CABANILLAS

LINEA DE INVESTIGACION

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERU

2017

PAGINA DE JURADOS

Dr. Luis Montenegro Camacho
Presidente

Mg. Roger Fernando Chanduví Calderón
Secretario

Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas
Vocal

DECLARACIÓN JURADA

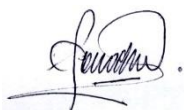
Yo, Jorge Ramiro Goicochea Gallardo, estudiante del Programa de Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 33406117, con la tesis titulada “Efecto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas – Sede Chachapoyas - 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados, son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto, los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio, (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación, (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 10 de diciembre de 2017.



Jorge Ramiro Goicochea Gallardo

DNI N°: 33406117

DEDICATORIA

A mis padres en la eternidad con inmensa gratitud y amor por el apoyo constante e incondicional que siempre me brindaron.

A mí querida esposa y a mis hijos, quienes, con su amor y cariño, fortalecen mi camino y me dan fuerzas para seguir adelante.

Jorge Ramiro Goicochea Gallardo

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida y salud para poder hacer realidad mis sueños y anhelos como profesional honesto y humilde.

A la Universidad Privada César Vallejo, por darnos la oportunidad de seguir la maestría con mención en Gestión Pública, para poder superarnos profesionalmente y de esta manera contribuir en la solución de las dificultades que se nos presente día a día en las diversas circunstancias tanto laborales como personales.

Debo agradecer de manera especial y sincera a nuestro Asesor, el **Mg CARLOS ALBERTO CENTRURION CABANILLAS**, por motivarnos en la realización de esta investigación, por su apoyo y aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en la formación de nuestra capacidad en la investigación.

Finalmente, expresar mi sincero agradecimiento a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y a los distinguidos profesionales, que con moral y ética han puesto de manifiesto sus enseñanzas en las aulas universitarias.

El autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Convencido que la investigación fortifica nuestros intereses y necesidades, en especial del campo académico y científico; y en cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Investigación de Postgrado de la Universidad Privada César Vallejo, pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“EFECTO DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA DE AMAZONAS –SEDE CHACHAPOYAS–2015”**.

La finalidad de la realización del presente trabajo de investigación, es determinar la relación del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas - Sede Chachapoyas - 2015”. Partiendo del diagnóstico del clima laboral y luego el desempeño de los trabajadores para determinar la relación entre ambas variables, con cuyos resultados se podrán aportar y mejorar el clima laboral en los trabajadores de la Dirección Agraria. En la presente investigación se consideran como variable independiente, el Clima Laboral y, como Variable dependiente, el Desempeño Laboral.

El estudio consiste en conocer los efectos del clima laboral según sea el desempeño de los trabajadores de la Dirección Agraria de Amazonas, la medición del clima laboral según dicho desempeño, y el análisis de su relación con las variables intervinientes. La investigación es de tipo descriptiva y correlacional, con enfoque cuantitativo; la misma que se realizó en una muestra de 60 trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas, sede Chachapoyas-2015”. Para medir los efectos del clima laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC:” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de trabajo, (c) Reconocimiento del Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos.

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación es sometido a vuestro veredicto para que el público culto amante de la lectura, considere las opiniones y/o críticas que crea pertinentes y, sus aplicaciones en otros sectores las mismas, sirvan para mejorar esta investigación y la puesta en práctica del mismo.

El autor.

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| JURADOS | ii |
| DECLARACIÓN JURADA | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| INDICE | vii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| INTRODUCCIÓN | xi |
| CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 13 |
| 1.1. Planteamiento del Problema. | 14 |
| 1.2. Formulación del problema | 15 |
| 1.3. Justificación | 15 |
| 1.4. Antecedentes de la investigación | 16 |
| 1.5. Objetivos de la Investigación | 16 |
| 1.5.1. Objetivo General | 16 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos | 16 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 17 |
| 2.1. Definiciones de Clima Organizacional | 18 |
| 2.2 Características del Clima Organizacional | 19 |
| 2.3. Desempeño laboral | 20 |
| 2.4. Definiciones de Calidad | 20 |
| 2.5. Aportes teóricos para nuestro estudio | 21 |
| 2.6. Definición de algunos términos claves | 24 |
| 2.7. Tipos de climas | 26 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 27 |
| 3.1 Hipótesis | 28 |
| 3.2 Variables | 28 |
| 3.3 Definición Conceptual | 28 |
| 3.4 Definición Operacional | 28 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 3.5 Operacionalización de variables | 30 |
| 3.6 Tipo de estudio | 31 |
| 3.7 Diseño de estudio | 31 |
| 3.8 Población | 31 |
| 3.9 Muestra | 31 |
| 3.10 Metodología de Investigación | 32 |
| 3.11 Técnicas de Investigación | 32 |
| 3.12 Métodos de Análisis de Datos | 35 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 36 |
| 4.1 Presentación de resultados | 37 |
| 4.2. Discusión de resultados | 47 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 49 |
| Conclusiones | 50 |
| Recomendaciones | 50 |
| REFERENCIAS | 52 |
| ANEXOS | 52 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como propósito fundamental verificar la influencia del desempeño de los trabajadores de la Región Agraria de Amazonas con sede en Chachapoyas en año 2015 con relación a los efectos en el clima laboral. Por lo cual el desarrollo de la investigación dará a conocer en qué medida influye la variable independiente, el Clima Laboral y variable dependiente, el Desempeño Laboral, en los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas – sede Chachapoyas – 2015.

Es un estudio con un diseño de investigación no experimental – correlacional, en la que se aplicó un cuestionario de 20 preguntas a 60 trabajadores y posteriormente se analizó la relación de las variables intervinientes, Clima laboral y desempeño laboral. Después de aplicado el cuestionario adecuado por el autor, los resultados que se obtuvieron a partir de las medidas establecidas en la relación de las variables en forma correlacional, la conclusión más relevante es la influencia del desempeño laboral en un buen clima laboral.

Los resultados obtenidos exteriorizan una mejora en el efecto del clima laboral en correlación con el desempeño de los trabajadores rechazando la hipótesis nula. Por lo que se aceptó que la aplicación de orientaciones y charlas mejoran significativamente el efecto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas, Sede Chachapoyas – 2015.

Palabras claves: Clima laboral, Desempeño laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The present research has as main purpose to verify the influence of the performance of workers of the Agrarian Amazonas Region Chachapoyas based in 2015 in relation to the impact on the working environment. Therefore the development of research will announce the extent influence the independent variable, Labor and dependent variable climate, job performance in workers of Amazonas Regional Agrarian - based Chachapoyas - 2015.

It is a study with a non-experimental research design - correlational, in which a questionnaire of 20 questions to 60 workers was applied and then the relationship of the variables involved, working environment and work performance was analyzed. After applying the appropriate questionnaire by the author, the results obtained from the measures set out in the list of variables in a correlation, the most important conclusion is the influence of job performance in a good working environment.

The results externalize an improvement in the effect of the work environment in correlation with the performance of workers rejecting the null hypothesis. It was accepted that the application of guidelines and lectures significantly improve the effect of the work environment in the performance of workers of Amazonas Regional Agrarian Headquarters Chachapoyas – 2015.

Keywords: Work environment, work performance, workers.

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo denominado “Efecto del Clima laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas-Sede Chachapoyas-2015”, tiene por objeto realizar un estudio que nos permita determinar el efecto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas-Sede Chachapoyas-2015”.

Actualmente las empresas se preocupan por la satisfacción laboral de su personal, al respecto Robbins, (1998) manifiesta que: “Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo, prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones; por último, la gente obtiene del trabajo algo más que dinero o logros tangibles; para la mayoría, también satisface las necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que el tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumenta la satisfacción laboral” Por ende, no es de sorprender que si el desempeño laboral de los trabajadores de una institución o empresa estatal o privada, mejora significativamente, el clima laboral y el trabajo se hacen más livianos y placenteros.

La presente investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos, los cuales se detallan en el siguiente orden:

En el capítulo I, se plantea el problema de la investigación, en el cual se describe brevemente la relación que existe entre el clima laboral con el desempeño de los trabajadores; así mismo se formularon los objetivos generales y los objetivos específicos, sirviendo éstos de orientadores para el desarrollo del presente estudio.

En el capítulo II, el marco teórico, conformado por todos los contenidos concernientes a las variables dependiente e independiente, ello incluye teorías,

estudios de investigación, conceptos y definiciones, describiendo ampliamente el clima laboral, en las diferentes instituciones a nivel nacional e internacional.

En el capítulo III, se presenta el marco metodológico, el cual incluye la hipótesis, las variables, el tipo y diseño de estudio, la población y muestra, el método de investigación, las técnicas e instrumentos utilizados; asimismo el cuadro de operacionalización de la variable.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación debidamente descritos, además de ello, también se muestra las respectivas tablas y gráficos conjuntamente con sus interpretaciones; asimismo se plasmó los resultados de las pruebas de hipótesis y también se explican los cuadros con su respectiva discusión de resultados.

Del mismo modo se presentan las conclusiones y sugerencias a las que se ha llegado según los datos obtenidos entre las variables, el clima laboral y su relación con el desempeño laboral de sus trabajadores.

Por último, se presenta la bibliografía y los anexos correspondientes, que corroboran su aplicación y ejecución.

El autor.

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema

El clima organizacional y/o institucional es de mucha importancia a nivel mundial y en nuestro país, resulta ser un pilar fundamental en la organización para la gestión y el desarrollo de un trabajo de calidad, el cual depende del desempeño de los trabajadores de una institución, y ellos se verán motivados a mejorar su servicio en su desempeño, cuando sientan o perciban un clima laboral positivo, que redundará en la realización personal e institucional, cuyos resultados se verán vertidos en la sociedad, tanto en el aspecto social, como administrativo en la Productividad, Satisfacción, Rotación.(Goncalves, 2002).

El mismo autor indica: “El Clima Organizacional, está directamente relacionado con las características del medio ambiente; las cuales son percibidas por los trabajadores directa o indirectamente reflejándose en su desempeño laboral”. (p. 111)

“Además, existe un fenómeno que influye entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (Productividad, Satisfacción, Rotación, entre otras)”. (Goncalves, 2002, p.111).

La relación entre clima laboral y los indicadores de desempeño ha permitido que, en los últimos años, las instituciones hayan tenido un interés creciente en la capacitación del Recurso Humano y los elementos que los rodean; es así como se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es necesario atender las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal. (HayMcBear 1993, p.122),

En la Dirección Regional Agraria de Amazonas el clima laboral, depende de muchos factores y como está dada por las responsabilidades compartidas por los

miembros de la organización. Es evidente la insatisfacción y descontento de los trabajadores administrativos, falta de colaboración de los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que se recibe de la institución, además de la insatisfacción en lo referente a: remuneración, toma de decisiones, recompensas, liderazgo, comunicación y organización.

1.2. Formulación del problema

¿Qué efecto tiene el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas Chachapoyas– 2015?

1.3. Justificación

Desde el punto de vista metodológico se justifica porque esta investigación aportará de manera significativa las herramientas que le permitan a la Dirección Regional Agraria De Amazonas – Sede Chachapoyas, brindar un servicio de calidad con el desempeño laboral eficaz y eficiente de sus integrantes internos y externos.

Desde el punto de vista práctico, esta investigación sera útil para realizar la intervención necesaria y poder mejorar o solucionar la problemática concerniente al clima laboral y al mejoramiento del ambiente físico, tecnológico, y social, para mejorar el bienestar de sus trabajadores y colaboradores, y brindar calidad de servicio a la misma entidad, a los usuarios y comunidad en general.

Que la percepción que los mismos tienen de su satisfacción laboral, permita analizar a la dirección o gerencia si sus esfuerzos y directivas son efectivas o si no es de esta manera, replantear sus estrategias y líneas de acción en busca de lograr una adecuada gestión de su clima organizacional, con el mejor rendimiento laboral que esto conlleva.

1.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Amorós (2013), en su investigación: “Propuesta de plan de mejora del clima laboral en la agencia de una entidad micro financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo”. Afirma:

El objetivo fue elaborar una propuesta de plan para la mejora del clima laboral en las agencias de una entidad micro financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo. Este trabajo generó una propuesta de mejora para cada uno de los factores Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales al clima laboral y que además el clima laboral está en un nivel medio alto. (p.15)

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.5.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar el efecto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas – Sede Chachapoyas–2015 mediante la relación existente entre las dos variables.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- **Diagnosticar** el clima laboral en los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas - Sede Chachapoyas - 2015”.
- **Determinar** el nivel de desempeño de trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas – Sede Chachapoyas - 2015”.
- **Determinar** el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño de trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas – Sede Chachapoyas–2015”.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Definiciones de Clima Organizacional

Según, (Sánchez, Tejero & Retama, 2000), “El clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para sí alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano” (p. 340-343)

Sin embargo, Brunet, (2004: p.23), afirma que “Las definiciones objetivas u objetivistas privilegian una comprensión del clima como mero conjunto de características organizacionales tangibles y que influyen sobre la conducta de sus integrantes”.

Brunet, (2004: p.23), “Si la cultura es la construcción colectiva de significados abstractos, el clima sería, en consecuencia, la percepción o interpretación de los trabajadores en torno a esas asunciones acerca de su centro de labores.” (p.48)

(Palma, 2004:p.89) “Mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima laboral en su empresa, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiesten hacia la organización”. (p.49)

No hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. En función de esta falta de consenso, ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema (Dessler, 2009: p.212).

Goncalves, (2000: p.53) asegura: “Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima laboral, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima laboral”.

Litwin & Stringer (1978: p.215) resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

- Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
- Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
- Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o institución y cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

2.2. Características del Clima Organizacional

“En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc”. (Silva, 1996, p.15).

“Un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal”. (Silva, 1996, p.15).

El clima organizacional se caracteriza por ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales. Sin embargo, el comportamiento de los trabajadores se ve influenciado en el compromiso e identificación con la empresa (Rodríguez, 2001). y afectan

inclusive sus propios comportamientos y actitudes. Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Las dimensiones que componen el clima laboral de acuerdo con (Forehand & Gilmer, 2000), son “el conjunto de características permanentes que describen a una empresa u organización, cualquiera fuese su tipo, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman. Los sentimientos psicológicos del clima laboral reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización” (p. 310).

2.3. Desempeño laboral

Según Chiavenato, (2000), “Es el comportamiento del evaluado en busca de los objetivos fijados. Aquí reside el aspecto principal del sistema. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. (p.15)

2.4. Definiciones de Calidad.

Shewhart (1998), argumenta: “Que cuando se piensa en calidad de servicio no puede evitarse preguntarse interrogantes como: ¿Qué es calidad? sólo puede definirse calidad en términos del agente, entonces ¿Quién es el juez de calidad?”.

El mismo autor afirma: “En la mente del obrero de la producción, él produce calidad si él puede enorgullecerse de su trabajo. Calidad pobre a él, pérdida de los medios de negocio y quizás de su trabajo”. (p.87)

“La calidad que el gerente de planta quiere conseguir son más que los números en aumento y encontrarse especificaciones. Su trabajo también es, si él lo conoce o no, la mejora incesante de dirección, en todos sus niveles y ejerciendo liderazgo” (Demming, 1988 p.128).

“La calidad de la gente determina la calidad del trabajo. Pero la gente solo existe en un sistema y en una cultura. El sistema y la cultura deben favorecer, y no obstaculizar la productividad. La productividad exige cambio de cultura empresarial y cívica. La calidad no se obtiene por recetas, sino por un cambio cultural” (Drucker, 2002. pág.102).

El mismo autor indica: “La calidad comprende productos y servicios, pero, además, los procesos de fabricación, la calidad del entrenamiento, la calidad de la información, la calidad de la administración, la calidad de las personas mismas, la calidad de la empresa, del sistema y de la sociedad” (pág.103).

2.5. Aportes teóricos para nuestro estudio.

Robertson (2005: p.127) afirma que “El Desarrollo Organizacional (DO) es una ciencia que estudia el desarrollo de una organización en un sentido pragmático”

Según, (Sainz, 2008: p.98 y 173), “El conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen a las empresas, debido a que influye en la calidad de vida del trabajador; Por tanto, la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral”.

El clima organizacional es como un patrón de características organizativas o expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace con relación a la calidad del ambiente interno de la institución u organización, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes (Pace, 1968; Álvarez, 1992).

Al respecto, Toro (1998), refiere que “El comportamiento y reacciones del personal en el trabajo están fuertemente regulados por las percepciones individuales de la representación primaria de una realidad objetiva y que, pese al carácter individual de las percepciones, las representaciones cognoscitivas pueden llegar a ser compartidas”. (p.78)

Sin embargo, según Toro (1998) “el clima organizacional para algunos investigadores, se maneja como una variable independiente responsable de efectos importantes sobre la motivación, la satisfacción o la productividad”. (p.88)

Para otros, se trata de una variable dependiente determinada por condiciones como la antigüedad en el trabajo, la edad, el género, las condiciones del trabajo y otras realidades es equivalentes. Para un tercer grupo de analistas, se trata de una variable interviniente, mediadora entre las realidades sociales y orgánicas de la empresa y la conducta individual. (Toro 1998, p.100)

Likert, (citado por Brunet, 1987) afirma: “en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones”. (p.78)

Menciona Brunet (s.f) lo siguiente:

Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas. (Brunet s.f, p.100)

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado. (Brunet s.f, p.100)

Clima de tipo participativo: Sistema III consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la

organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.
(Brunet s.f, p.100)

2.6. DEFINICION DE ALGUNOS TERMINOS CLAVES

Clima organizacional. –

“Es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular”. (Pérez de Maldonado, 2006).

Desempeño Laboral. –

“Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.
(Chiavenato, 2000).

Dimensiones del clima organizacional:

✓ Estructura. –

“percepción que tiene los miembros de la organización a cerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, y otras limitaciones a las que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo”. (Litwin y Stinger, 1978)

✓ Responsabilidad (empowerment).-

“Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo”. (Litwin y Stinger, 1978)

✓ Recompensa. –

“percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho”. (Litwin y Stinger, 1978)

✓ Desafío. -

“Es la medida en que la organización promueve la aceptación a fin de lograr los objetivos propuestos de riesgos calculados”. (Litwin y Stinger, 1978)

✓ **Relaciones. –**

“Es la percepción de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados”. (Litwin y Stinger, 1978)

✓ **Cooperación. -**

“Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis se ha puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores”. (Litwin y Stinger, 1978)

✓ **Estándares. –**

“Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento”. (Litwin y Stinger, 1978)

✓ **Conflictos. –**

“Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto de pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan”. (Litwin y Stinger, 1978).

✓ **Identidad. –**

“Es el sentimiento de pertenencia para la organización y el valor que siente un trabajador al sentirse un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”. (Litwin y Stinger, 1978).

2.7. Tipos de climas.

Clima tipo autoritario – Explotador. - La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente

descendente. La comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de órdenes e instrucciones. (Díaz, 2008)

Clima tipo autoritario – Paternalista. La dirección tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados, sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado. (Díaz, 2008)

Clima tipo participativo – consultivo. Las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Generalmente, la dirección y los subordinados tienen confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio (Díaz, 2008)

Clima tipo participativo – en grupo. La toma de decisiones está diseminada en toda la organización y muy bien integrada en cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no sólo es ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados para la participación y por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. (Díaz, 2008)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

Hi= Existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas – Sede Chachapoyas– 2015”

H0= No Existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas – Sede Chachapoyas–2015”

3.2 Variables

Variable independiente : Clima Laboral

Variable dependiente : Desempeño Laboral

3.3 Definición Conceptual

Clima Laboral. – “es un patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes” (**Pace, 1968**).

Desempeño Laboral. – “constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados. Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. (**Chiavenato, 2000**).

3.4. Definición Operacional

Clima Laboral: Conjunto de variables como comportamiento humano, gestión, organización, ambiente físico, estructural, y características psicosociales de sus trabajadores que ofrecen una visión de la institución de la Dirección Regional Agraria de Amazonas - sede Chachapoyas - 2015.

Desempeño laboral: Ejecución de tareas por parte de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas - sede Chachapoyas - 2015” con eficiencia y eficacia, con la finalidad de alcanzar las metas de acuerdo a lo planificado en sus documentos de gestión de calidad.

3.5Operacionalizaciónde Variables

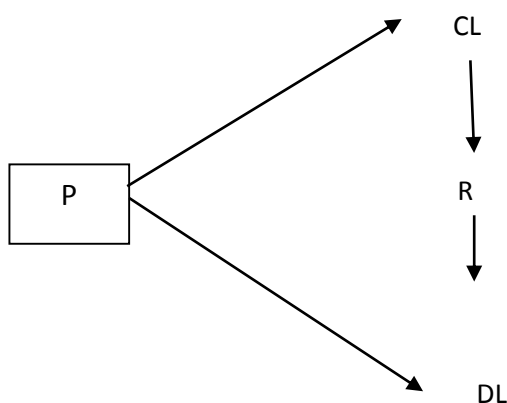
| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | INDICADORES | ESCALA |
|--------------------------|---|---|--|---|
| Clima Laboral | Es un patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes. (Pace, 1968) | Conjunto de variables como comportamiento humano, gestión, organización, ambiente físico, estructural, y características psicosociales de sus trabajadores que ofrecen una visión de la institución. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comportamiento Humano ✓ Gestión ✓ Organización ✓ Ambiente físico ✓ Estructural. ✓ Características psicosociales de sus trabajadores | <p>-En desacuerdo = 0</p> <p>-Parcialmente de acuerdo = 1</p> <p>-Totalmente de acuerdo = 2</p> |
| Desempeño laboral | El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados. Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (Chiavenato, 2000), | Ejecución de tareas por parte de los trabajadores de la dirección regional agraria de amazonas –sede Chachapoyas–2015” con eficiencia y eficacia con la finalidad de alcanzar las metas de acuerdo a los planificado en sus documentos de gestión de calidad. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia ✓ Eficacia ✓ Innovación ✓ Calidad ✓ Gestión ✓ Actitud | <p>-En desacuerdo = 0</p> <p>-Parcialmente de acuerdo = 1</p> <p>-Totalmente de acuerdo = 2</p> |

3.6 Tipo de estudio

Sampieri, (2010) adopta la clasificación de Dankhe, La presente investigación es un tipo de estudio no experimental porque no se manipulan las variables de estudio. Transversal; porque la medición de las variables es en un momento dado; descriptivo correlacional, porque primero se describirá y luego se relacionará ambas variables en forma correlativa con una relación mutua.

3.7 Diseño de estudio

Diseño descriptivo correlacional, con procedimientos aplicativos porque resuelve problemas de naturaleza práctica, aplicando los resultados obtenidos. Según **Tresierra, (2000).**



Dónde:

P=Población

CO=Cultura organizacional

DL=Desempeño laboral

R=Relación de variables

3.8 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población y la muestra está conformada por todo el personal que labora en la Dirección Regional Agraria de Amazonas - Sede Chachapoyas - 2015, la cual cuenta con 60 personas entre varones y mujeres.

Tabla N° 01: Los trabajadores de la Dirección Agraria de la Región Amazonas sede Chachapoyas- 2015.

| Categorías | Población | Muestra | | Total |
|-----------------|-----------|---------|---------|-------|
| | | Hombres | Mujeres | |
| Profesional | 18 | 14 | 4 | 18 |
| Técnico | 25 | 16 | 9 | 25 |
| Auxiliar | 9 | 5 | 4 | 9 |
| Otros Servicios | 8 | 3 | 5 | 8 |
| Total | 60 | 38 | 22 | 60 |

Fuente: Elaboración propia

3.10 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se utilizaron:

El método histórico lógico permitió conocer los antecedentes en las distintas etapas cronológicas para la evolución y desarrollo del objeto de investigación.

Otro de los métodos utilizados fue el inductivo deductivo que permitió manejar la información sistematizándola; y el analítico sintético estuvo orientado al análisis exhaustivo de la información, permitiendo organizarla y contar con un perfil claro de los datos tratados.

En la fase de sistematización se empleó el método analítico sintético y el método hipotético deductivo, ya que el análisis de un objeto se analiza a partir de la relación que existe entre los elementos del objeto como un todo y a su vez se produce la síntesis sobre la base de los resultados del análisis.

3.11 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para realizar la presente investigación como instrumento para el recojo de datos se utilizó un cuestionario tipo Lickert Una **Adaptación hecha por el autor de la (Plan estratégico PGR 2010 - 2015)"Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)"**, Después demodificado en su elaboración ha sido evaluada y validado mediante juicio de experto el cual consta de xx enunciados.

Tabla N° 02: Identificación de los variables clima laboral y desempeño laboral según ítems.

| AGRUPACIÓN DE ÍTEMS POR VARIABLE DE LA ESCALA SL - SPC. | | |
|--|--|---------------------------------------|
| Variable | Clasificación según teoría motivacional | Ítems. |
| Clima laboral | indicadores e ítem de actitud | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 |
| Desempeño de trabajo | indicadores e ítem de trabajo | 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20. |

Fuente: Adaptación del (Plan estratégico PGR 2010 - 2015).

La validez de contenido de la prueba en el proceso de diseño, se realizó la descomposición teórica de las variables en dos dimensiones: Clima Laboral y Desempeño laboral, para medir el contenido del constructo a través de la elección de un conjunto de indicadores; (actitud de convivencia en diez ítems y el desempeño del trabajador 10 ítems) Ubicados por cada variable para evaluar mediante una encuesta aplicada a los trabajadores en mención.

“Se aplicó una encuesta escrita para obtener el número de expertos que afirman que los indicadores en estudio eran esenciales o no y recoger observaciones para su reconstrucción”. **(Lawshe, 1975).**

De los resultados obtenidos por los valores CVR (razón de validez de contenido) por indicador, se evidenció que la totalidad de indicadores de la ficha de análisis de contenido constituyen una muestra representativa de todos los posibles para medir la variable del clima laboral, del desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas, - Sede Chachapoyas-2015.

Se trabajó con la siguiente fórmula:

| | |
|--|--|
| Fórmula utilizada: $CVR = \frac{n_e - N/2}{N/2}$ | Dónde: n_e : Número de expertos que afirman que el ítem sí es esencial. N : Número total de expertos. |
|--|--|

La validez del constructo de la encuesta escrita se utilizó el procedimiento de evidencia homogénea. Es decir, si el instrumento mide un solo constructo (Efecto del clima laboral.) dimensionado en dos variables. Para ello, se realizó una aplicación piloto de la prueba escrita de contenido a una muestra de 10 personas del archivo regional sede Chachapoyas. Se utilizó muestreo no probabilístico por conveniencia con la finalidad de no afectar a la muestra que será motivo de estudio) con el objetivo de depurar los 20 ítems de evaluación propuestos.

Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total no sugirió la eliminación de indicadores por ser superiores a 0,20. Y del valor del grado de cohesión de los indicadores en la ficha, estimado mediante el coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach para el instrumento fue de (0.782) lo cual evidencia la validez de constructo del instrumento estudio, considerado alto.

| FÓRMULA USADA | INDICADOR DE VALIDEZ DE CONSTRUCTO |
|---|---|
| $r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$ | Coeficiente de correlación corregido Ítem Total; empleando el coeficiente de correlación producto momento Pearson. |
| $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$ | Depuración de Ítems para incrementar la consistencia interna, empleando el coeficiente de Consistencia interna Alpha de Cronbach. |

La confiabilidad del instrumento se evidenció mediante el método de consistencia interna Alpha de Cronbach con un valor de = 0,782; lo cual considera que la encuesta escrita de contenido es un instrumento altamente

confiable para medir el clima laboral del desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas - Sede Chachapoyas 2015.

| FÓRMULA USADA | INDICADOR DE DESEMPEÑO |
|--|---|
| $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2_t} \right]$ | Coeficiente de Consistencia interna Alpha de Cronbach. |

3.12 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos, se procesaron en el programa estadístico SPSS 21.0 para Windows y en el programa de Microsoft Office Excel 2010 para realizar algunas tablas, gráficos y cálculos adicionales, así como el programa de Microsoft Office Word 2010 para la redacción de la investigación.

El análisis fue cuantitativo concordantes con los objetivos de la investigación, para lo cual se utilizó tablas de distribución de frecuencias de una o más dimensiones, con sus respectivos gráficos para visualizar mejor la realidad encontrada, también algunas medidas estadísticas y el coeficiente de correlación de Pearson para analizar la relación entre las dos variables en estudio.

CAPITULO IV

RESULTADOS

IV. RESULTADOS

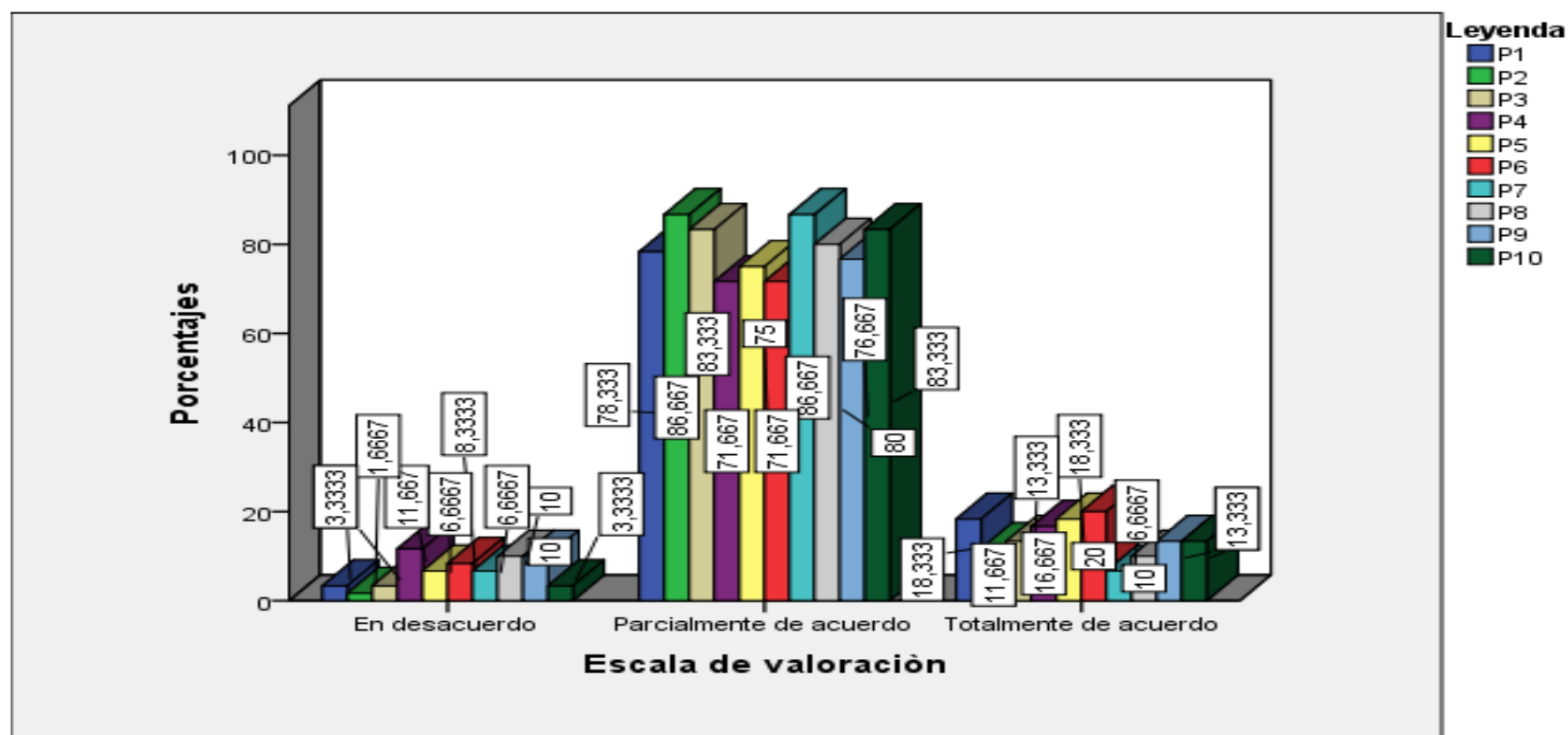
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla N° 03: Tabla de datos de los Trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas - Sede Chachapoyas - 2015. En La Variable Clima Laboral

| Variable Clima Laboral | En desacuerdo | | Parcialment e de acuerdo | | Totalmente de acuerdo | |
|--|---------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------|
| | Recuen to | % del N° de fila | Rec uen to | % del N° de fila | Recuent o | % del N° de fila |
| P1. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo | 2 | 3 | 47 | 78 | 11 | 18 |
| P2. Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho y de lo que han hecho mis compañeros | 1 | 2 | 52 | 87 | 7 | 12 |
| P3. En esta institución valoran mi trabajo | 2 | 3 | 50 | 83 | 8 | 13 |
| P4. Me siento orgulloso de trabajar para esta institución | 7 | 12 | 43 | 72 | 10 | 17 |
| P5. Las relaciones de amistad y compañerismo se dan en relación a la sinceridad y el respeto | 4 | 7 | 45 | 75 | 11 | 18 |
| P6. Soy responsable de mi desempeño laboral y de velar por un buen clima laboral | 5 | 8 | 43 | 72 | 12 | 20 |
| P7. En mi institución existe espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto” | 4 | 7 | 52 | 87 | 4 | 7 |
| P8. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo | 6 | 10 | 48 | 80 | 6 | 10 |
| P9. Mis compañeros de trabajo respetan la confidencialidad que comparten | 6 | 10 | 46 | 77 | 8 | 13 |
| P10. Me siento a gusto con mi trabajo y el de mis compañeros | 2 | 3 | 50 | 83 | 8 | 13 |

Fuente: Elaboración propia adaptado por el autor.

Gráfico N° 01: Gráfico de datos antes de aplicar el instrumento a los Trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas - Sede Chachapoyas - 2015. En La Variable Clima Laboral



Fuente: Datos de la tabla N° 03

Interpretación

En la medición antes de las orientaciones pertinentes. Del 100% (60) trabajadores, se evidencia lo siguiente:

- En el ítem 1 se percibe que un 18 % de los trabajadores encuestados expresan que están totalmente de acuerdo con su ambiente de trabajo, el 78%, parcialmente de acuerdo y solo el 3% afirman que están en desacuerdo.
- En el ítem 2 se aprecia que un 12% de los trabajadores confirman que salen del trabajo sintiéndose totalmente de acuerdo con lo que han hecho y lo que han hecho sus compañeros, el 87% parcialmente de acuerdo; mientras que el 2% opinan que están en desacuerdo.
- En el ítem 3, se observa que un 13% de los trabajadores manifiestan que en están totalmente de acuerdo con que en su institución valoran su trabajo, el 83% están parcialmente de acuerdo y solo el 3% están en desacuerdo.
- En el ítem 4, se percibe que un 17% de los trabajadores indican que se sienten totalmente orgullosos de trabajar para su institución, el 72% parcialmente de acuerdo y el 12% en desacuerdo.
- En el ítem 5 se estima que el 18% de los trabajadores expresan estar totalmente de acuerdo con que las relaciones de amistad y compañerismo se dan en relación a la sinceridad y el respeto, el 75% parcialmente de acuerdo y el 7% en desacuerdo.
- En el ítem 6 el 20% de los trabajadores consideran que están totalmente de acuerdo con ser responsables de su desempeño laboral y de velar por un buen clima institucional, el 72% parcialmente de acuerdo y el 8% en desacuerdo.
- En el ítem 7 se aprecia que un 7% de los trabajadores confirman que están totalmente de acuerdo que en su institución existe un espíritu o mística de que "estamos todos juntos en esto", el 87% parcialmente de acuerdo; mientras que el 7% opinan que están en desacuerdo.
- En el ítem 8, se percibe que un 10% de los trabajadores indican que están totalmente de acuerdo con que pueden confiar en sus compañeros de trabajo, el 80% parcialmente de acuerdo y el 10% en desacuerdo.
- En el ítem 9 se aprecia que un 13% de los trabajadores confirman estar totalmente de acuerdo con que sus compañeros de trabajo respetan la confidencialidad que comparten; el 77% parcialmente de acuerdo; mientras que el 10% opinan que están en desacuerdo.

➤ En el ítem 10 el 13% de los trabajadores consideran que están totalmente de acuerdo con sentirse a gusto con su trabajo y el de sus compañeros, el 83% parcialmente de acuerdo y el 3% en desacuerdo.

Como podemos observar la mayoría de los trabajadores se encuentran parcialmente de acuerdo en todos los ítems de Clima Laboral, por lo tanto esta situación refleja problemática en la variable, que se visualiza de manera general en la siguiente tabla:

Tabla N° 04

NIVEL DE CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA DE AMAZONAS –SEDE CHACHAPOYAS–2015

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|---------|------------|------------|
| Válidos | Alta | 10 | 16.67 |
| | Regular | 45 | 75.00 |
| | Baja | 5 | 8.33 |
| | Total | 60 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de clima laboral que perciben los trabajadores, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría **Alta**, se encuentran un 16,67% representados por 10 trabajadores que manifiestan tener una percepción de un buen nivel clima laboral en la Institución.

En la categoría **Media**, encontramos a la mayoría (75%) representado por 45 trabajadores, que manifiesta tener un nivel medio de percepción de clima laboral.

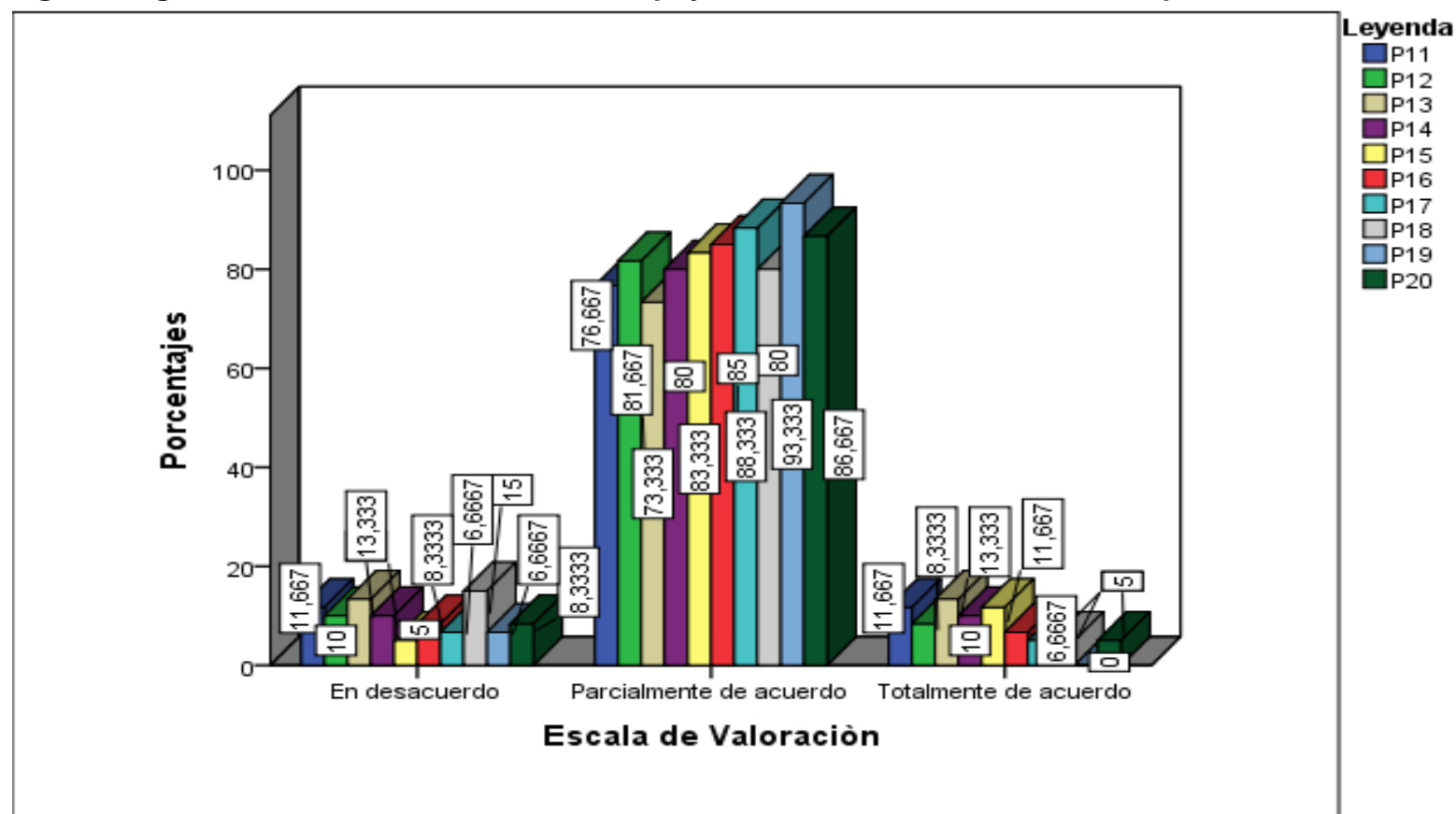
En la categoría **Baja**, encontramos a un 8,33%% representado por 5 trabajadores que manifiesta tener un nivel bajo de percepción de clima laboral.

Tabla N° 05: Tabla de datos de los Trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas - Sede Chachapoyas - 2015. En La Variable Desempeño Laboral

| Variable Desempeño Laboral | En desacuerdo | | Parcialmente de acuerdo | | Totalmente de acuerdo | |
|---|---------------|------------------|-------------------------|------------------|-----------------------|------------------|
| | Recuento | % del N° de fila | Recuento | % del N° de fila | Recuento | % del N° de fila |
| P11. Existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo y con mi superior inmediato | 7 | 12 | 46 | 77 | 7 | 12 |
| P12. En mi institución están claramente definida su misión, su visión y sus objetivos | 6 | 10 | 49 | 82 | 5 | 8 |
| P13. Existe un plan para lograr los objetivos de la Dirección Regional Agraria de Amazonas – sede Chachapoyas | 8 | 13 | 44 | 73 | 8 | 13 |
| P14. Participo y apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo | 6 | 10 | 48 | 80 | 6 | 10 |
| P15. Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva | 3 | 5 | 50 | 83 | 7 | 12 |
| P16. Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación | 5 | 8 | 51 | 85 | 4 | 7 |
| P17. Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo | 4 | 7 | 53 | 88 | 3 | 5 |
| P18. Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo | 9 | 15 | 48 | 80 | 3 | 5 |
| P19. El instrumento de medición realizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre mi desempeño | 4 | 7 | 56 | 93 | 0 | 0 |
| P20. Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder | 5 | 8 | 52 | 87 | 3 | 5 |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 02: Gráfico de datos de la primera aplicación del instrumento a los Trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas - Sede Chachapoyas - 2015. En La Variable Desempeño Laboral



Fuente: Datos de la tabla N° 04

Interpretación

En la medición antes de las orientaciones pertinentes. Del 100% (60) trabajadores, se evidencia lo siguiente según la variable de desempeño del trabajador:

- En el ítem 11 se percibe que un 12% de los trabajadores encuestados expresan que están totalmente de acuerdo en afirmar que existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo y con su superior inmediato, el 77%, parcialmente de acuerdo y solo el 12% afirman que están en desacuerdo.
- En el ítem 12 se aprecia que un 8% de los trabajadores confirman que en su institución está claramente definida su Misión, Visión y sus objetivos, el 82% parcialmente de acuerdo; mientras que el 10% opinan que están en desacuerdo.
- En el ítem 13, se observa que un 13% de los trabajadores manifiestan que en están totalmente de acuerdo en que existe un plan para lograr los objetivos de la Dirección de la Región Agraria de Amazonas con sede en Chachapoyas, el 73% están parcialmente de acuerdo y solo el 13% están en desacuerdo.
- En el ítem 14, se percibe que un 10% de los trabajadores indican estar totalmente de acuerdo con participar y aportar al proceso de planificación en su área de trabajo, el 80% parcialmente de acuerdo y el 10% en desacuerdo.
- En el ítem 15 se estima que el 12% de los trabajadores expresan estar totalmente de acuerdo con que mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva, el 83% parcialmente de acuerdo y el 5% en desacuerdo.
- En el ítem 16 el 7% de los trabajadores consideran que están totalmente de acuerdo con afirmar que están definidas las características de la información

esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación; el 85% parcialmente de acuerdo y el 8% en desacuerdo.

- En el ítem 17 se aprecia que un 5% de los trabajadores confirman que están totalmente de acuerdo que en su institución recibe en forma oportuna la información que requiere para su trabajo, el 88% parcialmente de acuerdo; mientras que el 7% opinan que están en desacuerdo.
- En el ítem 18, se percibe que un 5% de los trabajadores indican que están totalmente acuerdo en considerar que necesitan capacitación en alguna área de su interés y que forja parte importante de su desarrollo, el 80% parcialmente de acuerdo y el 15% en desacuerdo.
- En el ítem 19 se aprecia que ningún trabajador expresa estar totalmente de acuerdo con el instrumento de medición utilizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre su desempeño; el 93% parcialmente de acuerdo; mientras que el 7% opinan que están en desacuerdo.
- En el ítem 20 el 5% de los trabajadores opinan que están totalmente de acuerdo con la pregunta cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder, el 87% parcialmente de acuerdo y el 8% en desacuerdo.

Como podemos observar la mayoría de los trabajadores se encuentran parcialmente de acuerdo en todos los ítems de Desempeño Laboral, por lo tanto esta situación refleja problemática en la variable que se visualiza de manera general en la siguiente tabla:

Tabla Nº 05

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA DE AMAZONAS –SEDE CHACHAPOYAS– 2015

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|---------|------------|------------|
| Válidos | Alta | 6 | 10.00 |
| | Regular | 47 | 78.33 |
| | Baja | 7 | 11.67 |
| | Total | 60 | 100 |

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de clima laboral que perciben los trabajadores, según el cuestionario aplicado, se determinó lo siguiente:

En la categoría **Alta**, se encuentran un 10% representado por 6 trabajadores que manifiesta tener una percepción de un buen desempeño laboral en la Institución.

En la categoría **Media**, encontramos a la mayoría (78,33%) representado por 47 trabajadores, que manifiestan tener un nivel medio de percepción de desempeño laboral.

En la categoría **Baja**, encontramos a 11,67% representado por 7 trabajadores que manifiestan tener un nivel bajo de percepción de desempeño laboral.

Tabla N° 06

CORRELACIÓN ENTRE EL CLIMA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA DE AMAZONAS – SEDE CHACHAPOYAS–2015

| Correlaciones | | Clima | Desempeño |
|---------------|------------------------|--------|-----------|
| Clima | Correlación de Pearson | 1 | ,944** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 60 | 60 |
| Desempeño | Correlación de Pearson | ,944** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 60 | 60 |

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar la correlación del Clima y el Desempeño Laboral es 0.944, siendo ésta alta y positiva, indicando con esto que si una variable mejora la otra también mejora o viceversa, y el valor del Sig. (bilateral) de 0.000, indica que existe significatividad en la relación de las dos variables.

4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación denominada Efecto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria De Amazonas –sede Chachapoyas–2015; **Según (Pace, 1968)**. El clima laboral es un patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes y **(Chiavenato, 2000)**. Afirma que el desempeño laboral, **constituye** la estrategia individual para lograr los objetivos deseados. Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Esta relación se explica con lo dicho por Forehand y Gilmer (como se citó en Gan y Berbel, 2007) quienes refieren que el clima laboral está compuesto por factores que envuelven al individuo y su ambiente, tales como, la cultura, el entorno moral y la situación laboral, de modo que si estos son siempre cuidados, la percepción será positiva, aún más allá de las tendencias personales permitiendo un ambiente de trabajo agradable y acogedor.

En relación a la variable clima laboral, el 68,7% de los trabajadores encuestados percibe el clima laboral de su institución como muy favorable, por ubicar su respuesta en totalmente de acuerdo y el 31,3% lo percibe como favorable, por ubicar su respuesta en parcialmente de acuerdo.

En relación a la variable desempeño laboral, el 69% de los trabajadores encuestados percibe que el desempeño laboral de su institución como muy favorable y el 30,8% señalan que es favorable; con una tendencia muy marcada que coincide en ambas variables, corroborando que más allá de las consideraciones personales, lo que determina en esta institución el clima laboral, es el trabajo constante que se realiza por mantener una percepción favorable y que se opone a lo expuesto por Arroyo (2010) quien estudió la relación entre clima laboral y desempeño laboral, encontrando que un 14,2% de la población corresponde al nivel totalmente de acuerdo, 79,3% corresponde al nivel parcialmente de acuerdo. Así mismo, el 6,5 % de la población tuvo una percepción en desacuerdo. Pero en lo que respecta al

desempeño laboral el 7.7% señaló estar totalmente de acuerdo, el 82.8% parcialmente de acuerdo y el 9.5% en desacuerdo.

En resultados generales la variable clima laboral se ubica en un nivel medio de acuerdo a los resultados analizados, lo mismo ocurre con la variable desempeño, teniendo así un primer indicativo de la relación de ambas variables, por lo que aplicando la correlación de Pearso se arroja un valor de 0.944, indicando con esto la relación alta y directa de ambas variables, y que estadísticamente y de acuerdo también al cotexto real podemos afirmar que se está bajo el clima laboral, también es bajo el desempeño laboral, o si mejorando una variable, mejora la otra, por lo que se puede establecer de la relación, la influencia de la variable clima laboral sobre la variable desempeño, es decir, si mejoramos el clima laboral, mediante programas, talleres, incentivos, integración, etc, esperamos que se mejore el desempeño laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Al término de nuestra investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

- ✓ Existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas – Sede Chachapoyas–2015” lo cual corrobora la correlación de las variables en estudio.
- ✓ El clima Laboral como un patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes de los trabajadores de la Dirección agraria de Amazonas con sede Chachapoyas.
- ✓ El desempeño de los trabajadores es una estrategia individual para lograr los objetivos deseados. Los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad en la Dirección agraria de Amazonas con sede Chachapoyas.

5.2. Recomendaciones

Al término de nuestra investigación Se sugiere lo siguiente:

- ✓ Se sugiere a los futuros investigadores mejoren y apliquen el instrumento adecuándole a las necesidades de mejora de las instituciones, por tener un grado alto de confiabilidad.
- ✓ Que las Charlas y orientaciones necesarias en las instituciones sean vertidas por profesionales expertos y especialistas en los temas propuestos.

- ✓ Del mismo modo utilicen el presente trabajo como un antecedente para futuras investigaciones, aplicándoles en otras instituciones donde se necesite la mejora del clima laboral y en buen desempeño de los trabajadores.

REFERENCIAS

6.1 Referencias Bibliográficas

- ✓ Álvarez, G. (1992). La percepción de la organización: clave para la gestión organizacional. Revista interamericana de psicología ocupacional Vol. 11 (1 y 2). Págs. 101 –119.
- ✓ Arroyo, J. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral. (Vol. 2). Universidad Pontifica Comillas.
- ✓ Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.
- ✓ Chiavenato, A. (2000). Administración de Recursos Humanos–el Capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill, octava edición.500p
- ✓ Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos. Décimo primera edición. Editorial Pearson Educación, México 2009.
- ✓ Demming, K. (1988). Creación de un clima laboral favorable para las mejoras de la cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia. Editorial Pearson, México.
- ✓ Diaz Pinilla Mariela & Gestión Humana Colombia (2008). Clima 18. Colombia: Mc. Graw Hill.
- ✓ Drucker, P. (2008). Propuesta de Herramientas Metodológicas para el Diagnóstico del Clima Laboral. Editorial Pearson, México 2008.
- ✓ Drucker, P. (2002). Gestión del Talento Humano. Editorial Pearson, México 2008.
- ✓ Erazo, H. y Quispe, G. (1975). En su tesis titulada: “Clima Social Familiar”, para optar el grado de Magister en Psicología Social en la UNMSM, Lima, Perú.
- ✓ Forehand, J. y Gilmer, F. (1964). Origen de los Estudios sobre Clima Organizacional. Bs. As. Editorial, Argentina.

- ✓ Goncalves, A. (2000). Fundamentos del Clima Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
- ✓ Litwin, G. y Stringer, M. (1978). Reflexiones sobre el estudio del Clima Laboral en el ámbito de las Organizaciones Complejas. Editorial Américas de Puebla, México.
- ✓ Marchant, L. (2005). Estrategias para mejorar el Clima Organizacional en Confitería el Loro. Editorial Pearson Educación, México 2005.
- ✓ Pérez, I. (2006). Comportamiento organizacional. Conceptos, Controversias y aplicaciones. Ed. Prentice Hall. México.
- ✓ Pace, N. (1968). El Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional y Clima Laboral. 6ta Edición. Editorial Mc Graw-Hill. México.
- ✓ Robertson, M. (2005). Influencia de la motivación en el Clima Organizacional de Arquina. Editorial Pearson Educación, México 2005.
- ✓ Rodríguez, D. (2001). Diagnóstico Organizacional. Editorial Alfaomega, México D.F., 2001.
- ✓ Sainz, M. (2008). Mejora del Clima y Motivación Laboral. Colombia: Mc. Graw Hill.
- ✓ Shewhart, H. (1998). Importancia del Clima Organizacional favorable y propicio. Bs. As. Editorial, Argentina 1998.
- ✓ Tresierra, A. (2000). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de la respuesta al ítem. Acta colombiana de psicología, 11, 97-113.
- ✓ Toro, F. (1998). Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional. Revista Interamericana de Psicología Organizacional. Vol 17(2).

ANEXOS

ANEXO N° 01:

ADECUACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EVALUAR EL CLIMA LABORAL EN LA DIRECCIÓN DE LA REGIÓN AGRARIA DE AMAZONAS CON SEDE CHACHAPOYAS EN EL AÑO 2015. EXTRAIDO DEL (Plan estratégico PGR 2010 - 2015)

El propósito de este Cuestionario es encontrar la oportunidad para mejorar el ambiente de trabajo en la institución la Dirección de la Región Agraria de Amazonas con sede Chachapoyas en el año 2015.

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en Tu experiencia de trabajo, por lo tanto **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.**

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una **X** en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es del 1 (totalmente de acuerdo) 2 parcialmente de acuerdo y 3 (En desacuerdo). Y para la tabulación se ha creído conveniente asignarle un puntaje de 2, 1, y 0 respectivamente, según la ley de Pearson.

- | | |
|------|----------------------------------|
| I. | Totalmente de acuerdo (2 pts.) |
| II. | Parcialmente de acuerdo (1 pts.) |
| III. | En desacuerdo (0 pts.) |

| N° | INDICADORES | 0 | 1 | 2 |
|----|--|---|---|---|
| 01 | Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo | | | |
| 02 | Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho y de lo que han hecho mis compañeros | | | |
| 03 | En esta institución valoran mi trabajo | | | |
| 04 | Me siento orgulloso de trabajar para esta institución | | | |
| 05 | Las relaciones de amistad y compañerismo se dan en relación a la sinceridad y el respeto | | | |
| 06 | Soy responsable de mi desempeño laboral y de velar por un buen clima laboral | | | |
| 07 | En mi institución existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto” | | | |
| 08 | Puedo confiar en mis compañeros de trabajo | | | |
| 09 | Mis compañeros de trabajo respetan la confidencialidad que comparten | | | |
| 10 | Me siento a gusto con mi trabajo y el de mis compañeros | | | |
| 11 | Existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo y con mi superior inmediato | | | |
| 12 | En mi institución está claramente definida su misión, visión y sus objetivos | | | |
| 13 | Existe un plan para lograr los objetivos de la Dirección de la Región Agraria de Amazonas con sede en Chachapoyas | | | |
| 14 | Participo y apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo | | | |
| 15 | Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva | | | |
| 16 | Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación | | | |
| 17 | Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo | | | |
| 18 | Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo | | | |
| 19 | El instrumento de medición utilizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre mi desempeño | | | |
| 20 | Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder | | | |

ANEXO N° 02

CONSOLIDADO DE LA VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS DE LA ENCUESTA PARA EVALUAR EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA DE AMAZONAS –SEDE CHACHAPOYAS–2015”

| VARIABLE | OPERACIONALIZACIÓN | N° DE ÍTEMS | INDICADORES | VALORACIÓN DE LOS EXPERTOS | | |
|----------------------|--|-------------|--|----------------------------|-----------|-----------|
| | | | | EXPERTO 1 | EXPERTO 2 | EXPERTO 3 |
| CLIMA LABORAL | Conjunto de variables como comportamiento humano, gestión, organización, ambiente físico, estructural, y características psicosociales de sus trabajadores que ofrecen una visión de la institución. | 01 | Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 02 | Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho y de lo que han hecho mis compañeros | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 03 | En esta institución valoran mi trabajo | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 04 | Me siento orgulloso de trabajar para esta institución | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 05 | Las relaciones de amistad y compañerismo se dan en relación a la sinceridad y el respeto | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 06 | Soy responsable de mi desempeño laboral y de velar por un buen clima laboral | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 07 | En mi institución existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto” | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 08 | Puedo confiar en mis compañeros de trabajo | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 09 | Mis compañeros de trabajo respetan la confidencialidad que comparten | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 10 | Me siento a gusto con mi trabajo y el de mis compañeros | Esencial | Esencial | Esencial |

| | | | | | | |
|------------------------------|---|----|--|----------|----------|----------|
| DESEMPEÑO LABORAL | Ejecución de tareas por parte de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Amazonas - sede Chachapoyas - 2015” con eficiencia y eficacia con la finalidad de alcanzar las metas de acuerdo a lo planificado en sus documentos de gestión de calidad. | 11 | Existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo y con mi superior inmediato | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 12 | En mi institución está claramente definida su misión, visión y sus objetivos | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 13 | Existe un plan para lograr los objetivos de la Dirección de la Región Agraria de Amazonas con sede en Chachapoyas | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 14 | Participo y apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 15 | Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 16 | Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 17 | Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 18 | Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 19 | El instrumento de medición utilizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre mi desempeño | Esencial | Esencial | Esencial |
| | | 20 | Cuando algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder | Esencial | Esencial | Esencial |

ANEXO N° 03:

